

**Institut informacijskih znanosti**  
2000 Maribor, Prešernova 17, Slovenija  
telefon h.c. 02 2520-331, telefaks 02 2524-334, e-pošta izum@izum.si

## **Zapisnik**

### **sestanka Skupščine izvajalcev referenčnega servisa**

### **Vprašaj knjižničarja**

**Namen sestanka:** Revizija organizacije referenčnega servisa, izobraževanje v referenčnem servisu.

Dnevni red:

1. Pregled zapisnika prejšnje seje
2. Organizacija in pravila delovanja referenčnega servisa  
Vprašaj knjižničarja
3. Razno

**Kraj/čas:** IZUM, Maribor  
13. 6. 2007, 10.30–12.10

**Prisotni sodelavci IZUM-a:** dr. Marta Seljak, Romana Muhvič Šumandl, Davor Bračko, Vesna Gašparič

**Prisotni sodelavci knjižnic:** Srečko Bončina (NUK)  
mag. Jerneja Ferlež (UKM)  
Irena Škvarč (SIKNG)  
Darja Barber (SIKMB)  
Klementina Kolarek (SIKNM)  
Sonja Pogačnik (CMK)  
Iztok Skulj (CTK)  
mag. Marijan Špoljar (SIKOZ)  
Alenka Radelj (SIKCE)  
Ivan Markovič (SIKKP)  
Maja Baš (SIKJES)  
Janez Lah (SIKJM)  
Andrejka Novakovič (SIKJM)

**Vsebina in dogovori:**

Po uvodnem pozdravu je dr. Marta Seljak ugotovila, da smo sklepčni in da se sestanek lahko začne.

Pod **prvo točko** dnevnega reda je dr. Marta Seljak poročala o realiziranih sklepih iz zapisnika prejšnje seje: knjižnice so bile 19. 4. 2007 po e-pošti obveščene o možnosti vključitve ikone za dostop do servisa RSVK na svoje domače strani; koordinatorji so poslali svoje vizije o razvoju servisa, na osnovi katerih je IZUM pripravil predlog reorganizacije servisa; v IZUM-u smo pripravili navodilo za uporabo hkratnega pregledovanja in ga koordinatorjem predali na sestanku 13. 6. 2007; projekt sodelovanja z Berlinsko knjižnico je tik pred izvedbo; Alenka Radelj je IZUM-u posredovala predlog novega urnika, ki vključuje tri nove knjižnice.

V okviru **druge točke** dnevnega reda je dr. Marta Seljak predstavila ugotovitve na podlagi poslanih vizij knjižnic o delovanju servisa. Visokošolske knjižnice so glede delovanja servisa v prihodnosti izrazile enotno mnenje, in sicer, da želijo prekiniti sodelovanje v storitvi klepeta, da pa bodo sodelovale v storitvi odgovarjanja na e-pošto. Splošne knjižnice se strinjajo s predlogi, obravnavanimi na prejšnji Skupščini, da visokošolske knjižnice ne sodelujejo v klepetu, niso pa enotne glede izvajanja storitve klepeta. SIKNM, SIKOZ in SIKCE so izpostavile vprašanje rentabilnosti klepeta ter nakazale možnost ukinitve oz. racionalizacijo le-tega. Iz predloga SIKCE tudi ni jasno razvidno, kdo naj pripravi evalvacijo, ki jo predlagajo. Centralna medicinska knjižnica (CMK) je v viziji najavila, da se s 1. 1. 2008 namerava izključiti iz servisa, NUK pa je izrazil željo po preusmerjanju vprašanj iz RSVK v NUK-ov vzporedni servis. NUK lahko sodeluje v RSVK le tako, da ohrani dosedanja uporabniška imena in na vprašanja odgovarja znotraj RSVK. Kljub neenotnim predlogom splošnih knjižnic glede servisa klepeta, smo v IZUM-u pripravili dopolnitve dokumenta *Organizacija in pravila delovanja servisa*, ki so po naši oceni v tem trenutku sprejemljive za večino sodelujočih ustanov.

Nato je Romana Muhvič Šumandl predstavila dopolnjen dokument *Organizacija in pravila delovanja servisa*. Storitve klepeta bi opravljale le še splošne knjižnice in IZUM, visokošolske knjižnice pa ne bi več sodelovale v servisu klepeta. Na vprašanja, ki prispejo po e-pošti, bi odgovarjale splošne knjižnice po urniku dežurstva (od ponedeljka do srede dve splošni knjižnici, ki si dežurstvo delita, ter v četrtek in petek po ena), IZUM vsak dan, vse visokošolske knjižnice pa bi dnevno zagotavljale odgovore na e-pošto v 24 urah. Sledila je še predstavitev sprememb na vstopnih spletnih straneh, kjer so bili navedeni trije različni predlogi obrazca za pomoč po e-pošti. Nato je dr. Seljakova prisotne prosila za mnenje o predlogu.

Vsi prisotni so se s predlogom načeloma strinjali. Irena Škvarč je pripomnila, da bi bilo dovolj, če bi visokošolske knjižnice dvakrat dnevno preverjale novo prispela vprašanja. S tem se je strinjal tudi Iztok Skulj, ki je menil, da je bistveno, da visokošolske knjižnice zagotovijo odgovor v 24 urah, kako, je pa stvar notranje organizacije. Mag. Marijan Špoljar je vprašal, ali bi bilo mogoče že na seznamu vprašanj ugotoviti, komu je namenjeno, da bi se izognili klikanju. Prav tako ga je zanimalo kako je z avtorizacijo pri postavljanju vprašanj preko storitve klepet. Dr. Marta Seljak in Davor Bračko sta mu pojasnila, da neposredno postavljanje vprašanj trenutno še ni mogoče, da pa pri OCLC obljublajo možnost večje fleksibilnosti servisa. Kar zadeva avtorizacije pri servisu klepeta pa je možno uvesti vpis e-naslova, podobno kot pri odgovarjanju na e-pošto. Mag. Jerneja Ferlež je menila, da je navajanje področij ob nazivih dežurnih ustanov nepotrebno, saj je mogoče področje delovanja razbrati iz naziva knjižnice. Predlagala je, da področja brišemo, s čimer se je strinjala večina prisotnih. Klementina Kolarek je povedala, da v njihovi knjižnici še naprej zastopajo mnenje, da klepet ni potreben in da imajo z njim slabe izkušnje. Sonja Pogačnik je pojasnila, da prekinitve sodelovanja z RSVK ni dokončna, saj morajo v CMK novi predlog preučiti in ugotoviti, kaj zanje pomeni. Strinja se z reorganizacijo, kakršna je predlagana, ne more pa

zagotoviti, da bo CMK sodelovala. Ko so vsi podali mnenje, je dr. Marta Seljak predlagala glasovanje, kdo je za predlagan način reorganizacije in za drugi predlog vstopne točke za pomoč po e-pošti, pri katerem bi brisali področja. Izid glasovanja je bil enoten, vseh 10 prisotnih članov se je strinjalo s predlogom. Predlog reorganizacije je bil tako sprejet, **sprejet pa je bil tudi sklep**, da IZUM pripravi dokumentacijo in dopolni vstopne strani in aneks za nove članice.

Ivan Markovič je predlagal delitev vprašanj po področjih, vendar bo to mogoče šele, ko bodo pokrita vsa področja z ustreznimi visokošolskimi knjižnicami. Njegovemu mnenju se je pridružila tudi Maja Baš.

Iztok Skulj je tudi predlagal, da bi v referenčni servis poskusili pritegniti še "zunanje sodelavce" iz drugih specializiranih področij. Dr. Marta Seljak je pripomnila, da bi bilo to podobno kot polnopravno in pridruženo članstvo v sistemu COBISS. Alenka Radelj je dodala, da bi bilo morda po reorganizaciji, ko visokošolske knjižnice ne bodo več dežurale v klepetu, več visokošolskih knjižnic zainteresiranih za sodelovanje v servisu. **Sprejet je bil sklep**, da potencialne kandidate (npr. pravni knjižnici) povabimo in jih po izpeljani reorganizaciji poskušamo pritegniti k sodelovanju.

Dr. Marta Seljak je predlagala tudi glasovanje, kdo je za uvedbo obveznega e-naslova za uporabnike, ki želijo storitev klepeta. Izid glasovanja je bil 8 za in 2 vzdržana (IZUM in CMK). Nato je potekalo še glasovanje o tem, ali člani Skupščine pooblaščajo predsednico Skupščine, da pripravi in podpiše aneks k pogodbi. Izid glasovanja je bil 9 za in 1 vzdržan (IZUM).

Pod **tretjo točko** dnevnega reda je dr. Marta Seljak pozvala prisotne, naj čim prej pošljejo v IZUM seznam kandidatov za izobraževanje v referenčnem servisu. **Sprejet je bil sklep**, da se izobraževanje izvede v začetku septembra in da naj vsi člani servisa, ne le novo vključeni, pošljejo seznam kandidatov za tečaj. Po izobraževanju, dne 15. 9. 2007, pa naj bi stopila v veljavo nova organizacija servisa. Nato je mag. Jerneja Ferlež predlagala, da bi delno spremenjena organizacija začela veljati že 1. 7. 2007, da torej od tega datuma visokošolske knjižnice ne bi več dežurale v klepetu. S predlogom so se vsi prisotni strinjali. Vprašala je, ali bi morali v tem času odgovarjati na vprašanja vsak dan, kot predvideva nova organizacija, ali po ustaljenem urniku dežurstva. **Sprejet je bil sklep**, da predlog v IZUM-u preučimo in ga, če je mogoče, do 1. 7. 2007 spremenimo vstopno stran za klepet. Če bomo to izvedli, je Darja Barber prosila, naj o tem obvestimo vse dežurne v SIKMB, saj nje in njene namestnice v tem času ne bo v službi. Srečko Bončina je prisotne obvestil, da bodo dežurstvo 30. 7. 2007 zamenjali s SIKOZ, kar bo sporočil še pisno.

Zapisala:

Vesna Gašparič  
sekretarka Skupščine

Dr. Marta Seljak  
predsednica Skupščine

Maribor, 14. 6. 2007